

**KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP WISATA KULINER DI OBJEK  
WISATA PANTAI INDAH SELATBARU KECAMATAN BANTAN  
KABUPATEN BENGKALIS**

**Oleh :**

**Novita Sari**

**Pembimbing : Dra. Hj. Syofia Achnes, M.Si**

**Email :novita.sari9477 @gmail.com**

Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Pariwisata  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau, Pekanbaru

Kampus Bina Widya JL.HR. Subrantas Km 12,5 Simpang Baru Pekanbaru  
28293 Telp/Fax. 0761-63277

***Abstract***

*Satisfaction is feeling happy and disappointed someone of comparing the performance of the product is perceived in the relationship and the performance of the products or services harapannya.jika lower than expectations, consumers will feel dissatisfied. If the performance as expected then the consumer will be satisfied, if the performance to exceed expectations, consumers will feel very puas.penelitian aims to determine Satisfaction Rating Against Culinary Available In Attractions Pantai Indah Selatbaru District Bantan District Bengkalis.This research uses descriptive quantitative method to examine the issue in the lift. The sample in this study were 100 respondents, taken using accidental sampling. While data collection techniques in this study using observation, questioner, and interviews. By using a Likert scale as a measure to determine the length of the short interval. With sub-variables on Expectations, Performance, Comparison, and the Confirmation / disconfirmation (Wilkie (1994) In the book Introduction to Tourism Marketing.From the results of research conducted in the field of research on the Satisfaction Rating Against Culinary At Attractions Pantai Indah Selatbaru District BantanBengkalis , with the theory of tourist satisfaction is divided into four sub variables: Expectations, Performance , Comparison , and the Confirmation / disconfirmation , the results field in the can that is on the satisfaction of travelers Against Culinary Travel Attractions in Pantai Indah SelatbaruBengkalis District Bantan included in the agree category.*

**PENDAHULUAN**

**1. Latarbelakang**

Provinsi Riau adalah sebuah provinsi di Indonesia yang terletak di bagian tengah pulau Sumatera, Ibu Kota Provinsi Riau adalah Kota Pekanbaru. Kota besar lainnya antara lain Dumai, Selat Panjang,Bagansiapiapi, Bengkalis,

Bangkinang dan Rengat. Riau saat ini merupakan salah satu provinsi terkaya di Indonesia, dan sumber dayanya didominasi oleh Sumber Alam, terutama Minyak Bumi, Gas Alam, Karet, Kelapa Sawit dan Perkebunan Serat.

Kabupaten Bengkalis merupakan Kabupaten terkaya yang ada di Riau, selain kaya akan minyak bumi, Bengkalis juga kaya akan budaya yang harus dikembangkan sebagai daerah tujuan wisata, karena Kabupaten Bengkalis mempunyai Objek Wisata unggulan yang kini sudah wajib dikunjungi jika ke Bengkalis.

Hadirnya Objek Wisata Alam Pantai Indah Selatbaru ini sangat terkait dengan masalah iklim dan kondisi lingkungan hidup dan tempat tinggal, biasanya orang yang berdiam didaerah panas atau kawasan yang tingkat polusi tanah, air, udara, suara yang sangat tinggi memiliki kebutuhan untuk mencari tempat wisata yang beriklim sejuk dan tingkat pencemaran yang minimal. Penduduk kabupaten Bengkalis setiap akhir pekan datang ke objek wisata pada setiap hari libur dan hari-hari besar keagamaan, waktu luang, uang, sarana dan prasarana merupakan permintaan potensi wisata, permintaan potensi ini harus ditransformasikan menjadi permintaan riil, yaitu pengambilan keputusan wisata.

**Tabel 1.1**  
**Data Perbandingan Wisatawan Yang Datang Ke**  
**Objek Wisata Yang Ada Kabupaten Bengkalis**

No	Nama Objek Wisata	2011	2012	2013	2014	2015	total
1	Pantai Indah Selatbaru	1.430	2.298	2.230	4.902	5.309	16.169
2	Pantai Prapat Tunggal	764	780	897	1.060	1.193	4.691
3	Pantai Tanjung Lapin	1.243	1.250	1.700	1.890	2.091	8.174

**Tahun 2011-2015 (Orang)**

*Sumber : dinas kebudayaan,pariwisata, pemuda dan olahraga kabupaten bengkalis 2016.*

Daftar Objek Wisata Bahari di Kabupaten Bengkalis Pantai Indah Selatbaru yang berlokasi di Kecamatan Bantan jumlah pengunjung yang datang

kepantai tersebut dari tahun 2011-2015 berjumlah 16.169 orang, Sementara Pantai Prapat Tunggal Berlokasi didesa Perapat Tunggal pengunjung yang datang kepantai tersebut dari tahun 2011-2015 berjumlah 4,691 orang pengunjung, dan Pantai Tanjung Lapin yang berlokasi di Rupert Utara pengunjung yang datang dari tahun 2011-2015 berjumlah 8.174 orang.

Kepuasan Pelanggan merupakan tantangan bisnis yang sangat penting. Baik untuk membuka bisnis baru atau untuk mempertahankan kelangsungan bisnis yang sudah ada. Untuk memenangkan persaingan, setiap perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada pengunjung agar dapat tercipta loyalitas pelanggan

Pantai Indah Selatbaru merupakan salah satu Pantai terindah yang ada di Kabupaten Bengkalis, nama Pantai Indah Selatbaru itu sendiri diambil dari nama desa dimana tempat pantai tersebut berada yaitu di Desa Selatbaru Kecamatan Bantan. Pantai Indah Selatbaru memiliki pemandangan yang sangat indah dengan hamparan pasir yang landai, laut yang langsung berhadapan dengan gunung ledang, gunung yang berada dinegara tetangga Malaysia, aktivitas yang bisa dilakukan di Pantai Indah Selatbaru tersebut diantaranya berenang, bersantai dan bermain,selain menikmati pemandangan yang indah,Pantai Indah Selatbaru juga menyediakan fasilitas untuk mendukung kegiatan pariwisata yang bisa dimanfaatkan oleh pengunjung salah satunya adalah deretan kios-kios yang berada sepanjang pinggiran pantai yang menjual berbagai macam kuliner hasil dari tangkapan nelayan setempat yang langsung diolah dan di jual langsung oleh masyarakat seperti loka, kijing,

sepetang, siput, air kelapa, serta menjual bermacam souvenir dan ole-ole khas Bengkalis seperti dodol durian, dodol nenas, lempuk durian, belacan dan lain-lain.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis akan mengangkat proposal penelitian yang berjudul **“Kepuasan Wisatawan Terhadap Wisata Kuliner Di Objek Wisata Pantai Indah Selatbaru Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis”**.

## **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut : “Bagaimana Kepuasan Wisatawan Terhadap Wisata Kuliner Di Objek Wisata Pantai Indah Selatbaru Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis?”

## **3. Identifikasi Masalah**

Adapun permasalahan yang dikemukakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kepuasan wisatawan mengenai wisata kuliner yang ada di Objek Wisata Pantai Indah Selatbaru?
2. Apa sajakah faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan mengenai wisata kuliner yang ada di Objek Wisata Pantai Indah Selatbaru?

## **4. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana sebenarnya kepuasan dari para wisatawan mengenai kuliner yang dijual di Objek Wisata Pantai Indah Selatbaru.

2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan terhadap wisata kuliner yang ada di Objek Wisata Pantai Indah Selatbaru.

### **4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis berguna untuk menambah pengetahuan dan penerapan serta pengembangan ilmu pengetahuan yang penulis peroleh selama perkuliahan.
2. Sebagai bahan masukan kepada pemerintah khususnya Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Bengkalis.
3. Untuk penulis dengan melakukan penelitian ini dapat menambah pengetahuan selama penelitian dilakukan nantinya.
4. Sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian yang lebih lanjut

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Pengertian Kepuasan**

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah Puas, merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Kepuasan Konsumen/Pelanggan adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (perceived) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (amir, 2005). Kotlet (2000) mengatakan

bahwa keputusan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan diharapkannya. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian (Tse Dan Wilson dalam Nasution, 2004)

Oliver (dalam Peter dan Olson, 1996) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan tidak cocok dan dilipatgandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk mengenai pengalaman pengkonsumsian. Westbrook dan Reilly (dalam Tjiptono, 2005) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli.

## **2. Elemen Kepuasan Konsumen**

Wilkie (1994) menyatakan bahwa terdapat 5 Elemen Dalam Kepuasan Konsumen Yaitu :

### *a. Expectations*

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Barang atau jasa yang sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan konsumen merasa puas.

### *b. Performance*

Pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh

harapan merek. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas.

### *c. Comparison*

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual produk.

### *d. Confirmation/Disconfirmation*

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain. *Confirmation* terjadi bila harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. Sebaliknya *disconfirmation* terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Konsumen akan merasa puas ketika terjadi *confirmation/ disconfirmation*.

## **3. Wisatawan Atau Pengunjung**

Penjelasan mengenai wisatawan juga dipaparkan oleh *World Tourism Organization* (WTO) dalam Marpaung (2000), yang menyatakan bahwa Wisatawan adalah setiap orang yang bertempat tinggal di suatu negara tanpa memandang kewarganegaraannya, berkunjung ke suatu tempat pada negara yang sama untuk jangka waktu lebih dari 24 jam yang tujuan perjalanannya dapat diklasifikasikan pada salah satu hal berikut ini:

- a. Memanfaatkan waktu luang untuk berekreasi, liburan, kesehatan, pendidikan, keagamaan, dan olahraga.
- b. Bisnis atau mengunjungi kaum keluarga.

Menurut *Internasional Union Of Official Travel Organisation*(IUOTO), pengunjung yaitu setiap orang yang datang kesuatu negara atau tempat tinggal lain dan biasanya dengan maksud apapun kecuali untuk melakukan pekerjaan yang menerima upah.

#### **4. Kepuasan Wisatawan**

Dari pengertian para ahli tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan wisatawan adalah perbandingan antara kinerja produk yang dihasilkan dengan kinerja yang dirasakan oleh wisatawan. Jika berada di bawah harapan, wisatawan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, wisatawan puas. Jika kinerja melebihi harapan, wisatawan amat puas atau senang

#### **5. Wisata Kuliner**

Wisata Kuliner (*food tourism*) secara umum dapat didefinisikan sebagai kunjungan ke produsen makanan, festival makanan, restoran dan lokasi spesifik untuk mencicipi makanan dan/atau menikmati/mempelajari produksinya. Dengan demikian makanan, produksi makanan dan atribut khusus makanan daerah menjadi dasar dan faktor pendorong utama dalam perjalanan wisata (Hall dan Mitchell, 2001).

#### **6. Objek Wisata**

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia tahun 2002 tentang pokok-pokok kepariwisataan, yang dimaksud dengan objek wisata adalah segala sesuatu yang berupa dan berasal dari alam dan budaya masyarakat serta potensi ekonomi yang dapat ditawarkan untuk menikmati minat wisatawan. Sedangkan yang dimaksud dengan objek dan daya tarik wisata adalah bentukan dan aktivitas serta fasilitas yang berhubungan yang dapat menarik minat wisatawan atau pengunjung untuk

datang ke suatu daerah atau tempat tertentu.

### **METODE PENELITIAN**

#### **1. Desain penelitian**

Pada penelitian ini penulis memakai metode penelitian Deskriptif Kuantitatif dimana deskriptif menurut Bambang (2013) adalah untuk memberi gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena). Dan menurut Wardiyanta (2006) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan data kuantitatif sebagai bahan analisisnya.

#### **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan pada objek wisata Pantai Indah Selatbaru, Desa Selatbaru, Kecamatan Bantan, Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau. Adapun jarak dari pusat kota Kabupaten Bengkalis ke Pantai Indah Selatbaru kurang lebih 45 kilometer, dapat ditempuh sekitar 1 jam menggunakan sepeda motor ataupun mobil pribadi.

#### **3. Waktu Penelitian**

Sedangkan waktu penelitian penulis membutuhkan waktu diperkirakan bulan Maret – Juni 2016.

#### **4. Populasi dan Sampel**

##### **a. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sugiono (2005). Populasi yang dimaksud penulis adalah pengunjung atau wisatawan yang tidak ditetapkan dan pengelola yang berada dilapangan pada pelaksanaan penelitian yaitu di



Objek Wisata Pantai Indah Selatbaru Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis.

### **b.Sampel**

## **5.Jenis Dan Sumber Data**

### **A. Data Primer**

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Jadi dalam penelitian ini, data primer yang didapatkan adalah hasil dari data-data pada saat peneliti melakukan observasi, wawancara dan penyebaran kuisioner (angket) di objek wisata Pantai Indah Selatbaru.

### **B.Data Sekunder**

Data sekunder yang digunakan untuk melengkapi penelitian ini adalah data pendukung dari data primer yang bukan berasal dari narasumber secara langsung. Pada penelitian ini, data sekunder didapatkan dari kepustakaan yaitu dengan cara mengumpulkan data untuk membandingkan antara teori-teori yang ada dengan yang ada dilapangan berdasarkan dari buku-buku penunjang maupun sumber-sumber tertulis lainnya seperti website dari internet. Selain itu, data sekunder ini juga didapatkan dari instansi terkait yang berhubungan dengan penelitian ini.

## **6.Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **a. Studi Pustaka**

Dalam penelitian ini penulis memperoleh data sekunder berdasarkan dari buku-buku

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dinamakan penelitian sampel apabila kita bermaksud untuk menggeneralisasikan hasil penelitian sampel. Yang dimaksud

dan literatur yang bersifat teoritis. Dan juga data-data yang didapat dari instansi terkait yang berhubungan dengan penelitian.

### **b. Studi Lapangan**

Pada penelitian ini, penulis mendapatkan data primer dengan cara sebagai berikut :

### **a. Angket(kuisioner)**

Metode Angket Atau Kuisioner ini adalah cara mengumpulkan data dengan menyebarkan pertanyaan seputar objek penelitian oleh peneliti yang bertujuan untuk mendapatkan jawaban tertulis mengenai pertanyaan yang diajukan peneliti.

Angket akan peneliti berikan kepada responden yaitu pengunjung yang datang ke Objek Wisata Pantai Indah Selatbaru Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis. kuisioner sebagai alat yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pengunjung terhadap objek wisata pantai indah selatbaru mengenai ketersediaan, serta kondisi fasilitas pada Objek Wisata Pantai Indah Selatbaru Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis, Penyebaran angket (kuisioner) di mulai pada bulan April sampai bulan Mei 2016. alat pengumpul data yang penulis gunakan adalah berbagai peralatan tertulis(kertas,pena,pensil).

### **b. Pengamatan(observasi)**

Observasi yaitu mengumpul data dengan cara mengamati objek yang akan diteliti secara langsung. Menurut Sudijono (1998) secara umum pengertian observasi adalah cara menghimpun bahan-bahan keterangan (data) yang dilakukan dengan

mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang sedang dijadikan sasaran pengamatan.

Observasi yang peneliti lakukan yaitu dengan melakukan penelitian dan pengamatan secara langsung terhadap kondisi, kapasitas, jumlah, kenyamanan, kebersihan serta perlengkapan sarana dan prasarana Objek Wisata Pantai Indah Selatbaru Kecamatan Bengkalis Kabupaten Bengkalis.

### c. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan atau orang yang diwawancarai.

Wawancara dilakukan dengan cara mewawancarai pihak wewenang yang bertanggung jawab pada Objek Wisata Pantai Indah Selatbaru, Yaitu Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Bengkalis tentang Kepuasan wisatawan Terhadap Objek Wisata Pantai Indah Selatbaru Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis

## 7. Operasional Variabel

Agar terlihat gambaran yang lebih jelas dan terarah tentang item-item yang akan diteliti, maka menentukan variabel yang akan diteliti merupakan hal yang sangat penting dilakukan. Dari variabel penelitian ini dapat menggambarkan permasalahan yang akan diobservasikan pada objek penelitian. Variabel berfungsi sebagai pembeda agar jelas setiap item yang akan diteliti.

**Tabel 3.2**

**Variabel, Sub Variabel, Serta Indikator Dalam Kepuasan Wisatawan Terhadap Wisata Kuliner di Objek Wisata Di Pantai Indah**

## Selatbaru Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Teknik Pengumpulan Data
Kepuasan Wisatawan Terhadap Wisata Kuliner	<i>Expectations</i>	1. Harga Sesuai Standar 2. Tampilan Makanan 3. Rasa Kuliner 4. Porsi/Ukuran Kuliner	Observasi, Wawancara Dan Kuisioner
	<i>Performance</i>	1. Menarik 2. Unik 3. Menggugah Selera 4. Variasi	
	<i>Comparison</i>	1. Harga Di atas Standar 2. Tampilan Kuliner 3. Rasa Kuliner 4. Porsi/Ukuran Kuliner	
	<i>Confirmation/ disconfirmation</i>	1. Risiko Psikologis 2. Pengulangan 3. Loyal 4. Trauma	

**Sumber :** Wilkie (1994) Dalam Buku Pengantar Pemasaran Pariwisata

## BAB IV PEMBAHASAN

### 4.1 Gambaran Umum Kabupaten Bengkalis

Secara Administrasi pemerintah kabupaten bengkalis terbagi dalam 8 kecamatan, dan 102 kelurahan/desa , dengan mayoritas penduduk bersuku melayu serta berdampingan dengan suku-suku lain yaitu suku etnis tionghoa, jawa, batak, minang, dan bugis. kabupaten bengkalis sejak dahulu di kenal dengan julukan Negeri Junjungan dan juga Kota Terubuk, Ibu Kota Kabupaten ini berada di Bengkalis tepatnya dipulau Bengkalis yang terpisah dari pulau Sumatera. Pulau Bengkalis sendiri terletak di muara sungai siak, sehingga dikatakan bahwa pulau Bengkalis adalah delta sungai siak, kota terbesar yang berada di

kabupaten Bengkalis ini adalah kota duri yang berada di kecamatan mandau.

#### **4.2 Gambaran Umum Pantai Indah Selatbaru**

Pantai indah selatbaru merupakan salah satu objek wisata bahari yang berada sebelah utara pulau bengkalis tepatnya di desa selatbaru, kecamatan bantan, yang merupakan objek wisata unggulan kabupaten bengkalis, pantai ini berjarak  $\pm$  20 km dari kota bengkalis, yang dapat ditempuh dengan kendaraan roda dua dan roda empat melalui jalan utama yang menghubungkan antara 2 (dua) kecamatan yang ada di pulau bengkalis yaitu: kecamatan bengkalis dan kecamatan bantan.

#### **4.4 Profil Restoran/Kios Yang Berada Di Objek Wisata Pantai Indah Selatbaru.**

Restoran/kios merupakan salah satu hal penting yang pendukung untuk terpenuhinya kebutuhan makan dan minum wisatawan pada saat melakukan kegiatan wisata. Setiap restoran/kios memiliki cirinya dan makanan andalan masing-masing. Hal inilah yang tentunya menjadi salah satu penarik minat dari para konsumen untuk datang berkunjung ke restoran/kios tersebut. Dalam penelitian ini, restoran/kios yang dimaksudkan adalah tempat yang menjual masakan khas yang dijual diobjek wisata pantai indah selatbaru baik dari segi makanan seperti hasil olahan laut seperti Sotong, Siput, Ikan, Kijeng, lokan, Sepetang, Sekunci, Buah Tanah, dan lain sebagainya, minuman seperti air kelapa, dan ole-ole khas bengkalis seperti Dodol, Lempuk, Baju Kaos, Topi dan lain sebagainya.

#### **4.3 Gambaran Umum Pengelola Objek Wisata Pantai Indah Selatbaru**

Objek Wisata Pantai Indah Selatbaru Kecamatan Bantan dikelola oleh pihak Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kabupaten Bengkalis lebih tepatnya bawah naungan bidang Kepariwisata. Berikut ini Struktur Organisasi Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olah Raga Kabupaten Bengkalis

#### **4.6 Deskripsi Profil Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan yang berada di Objek Wisata Pantai Indah Selatbaru Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis. Berikut adalah rincian identitas responden yang menjadi sample Dalam penelitian ini menurut jenis kelamin, asal daerah, umur, pekerjaan.

#### **4.7 Deskripsi Kepuasan Wisatawan Terhadap Produk Wisata Kuliner Di Objek Wisata Pantai Indah Selatbaru**

##### ***a. Expectations***

Harapan wisatawan terhadap wisata kuliner yang dijual di objek wisata pantai indah selatbaru seperti harga yang sesuai standar, tampilan kuliner yang sangat menggurikan, rasa kuliner yang sangat enak, dan porsi/ukuran kuliner yang banyak.

##### ***b. Performance***

Pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan merek. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas.



### c. Comparison

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual produk.

### d. Confirmations/disconfirmation

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain. *Confirmation* terjadi bila harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. Sebaliknya *disconfirmation* terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Konsumen akan merasa puas ketika terjadi *confirmation/ disconfirmation*.

## 4.8 Hasil Rekapitulasi Kepuasan Responden Secara Keseluruhan

Sub Variabel	Indikator	Skor
Expectations	Harga Sesuai Standar	338
	Tampilan Kuliner	363
	Rasa Kuliner	357
	Porsi/Ukuran Kuliner	386
Total Skor		1444
Performance	Menarik	246
	Unik	258
	Menggugah Selera	299
	Bervariasi	398
Total Skor		1201
Comparison	Harga Diatas Standar	211
	Tampilan Makanan	318
	Rasa Kuliner	259
	Porsi/Ukuran Kuliner	258
Total Skor		1046
Confirmation/ disconfirmation	Risiko Psikologis	237
	Pengulangan	373
	Loyal	382
	Trauma	259
Total Skor		1251
Total keseluruhan		4942

Sumber : Data Olahan Penelitian Lapangan, 2016.

Berdasarkan tabel diatas, skor secara keseluruhan mengenai kepuasan wisatawan terhadap kuliner yang terdiri dari Expectations, Performance, Comparison, dan Confirmation/Disconfirmation kepada 100 orang responden, diperoleh total skor sebesar 4942. Total skor ini termasuk dalam rentang skor *setuju*. Hal ini menyatakan bahwa kepuasan wisatawan terhadap wisata kuliner di objek wisata pantai indah selatbaru baik.

Dari hasil ini, dapat dilihat wisatawan sangat suka dengan wisata kuliner dan mereka suka terhadap kuliner baik dari segi makanan, minuman dan ole-ole yang dijual di objek Wisata Pantai Indah Selatbaru Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis.

### 4.9 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Wisatawan Terhadap Produk Kuliner

Persepsi merupakan pandangan atau pendapat seseorang terhadap suatu hal yang dilihatnya. Baik atau buruknya persepsi seseorang itu sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu, begitu pula apabila kita membahas tentang persepsi seorang wisatawan terhadap produk kuliner yang dijual di kawasan Wisata Istana Siak Sri Indrapura. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi ini tentunya dapat berasal dari diri sendiri dan ada juga berasal dari produk tersebut yang merupakan objeknya.

Berikut ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi wisatawan terhadap produk kuliner yang di jual di kawasan wisata Istana Siak Sri Indrapura yaitu :

## 1. Pengalaman

Pengalaman adalah salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi yang berasal dari diri seseorang tersebut. Pengalaman yang dimaksud adalah bahwa responden dalam penelitian ini sudah pernah membeli produk kuliner di restoran yang berada di Kawasan Wisata Istana Siak Sri Indrapura tersebut, sehingga secara tidak langsung mereka sudah mengetahui dimana restoran yang dapat memenuhi harapan mereka akan produk kuliner tersebut. Hal ini karena, suatu restoran belum tentu dapat memenuhi harapan dari para konsumennya, sehingga pengalaman ini merupakan hal yang sangat mempengaruhi persepsi seorang wisatawan terhadap produk kuliner tersebut.

Apabila wisatawan merasakan pengalaman yang baik saat makan di restoran tersebut, tentunya wisatawan itu akan berkunjung kembali lagi ke restoran tersebut. Begitu pula sebaliknya, apabila wisatawan sudah mendapatkan kesan yang tidak baik dari pengalamannya saat membeli produk kuliner di restoran tersebut, maka kemungkinan wisatawan tersebut kembali makan di restoran itu akan sangat kecil.

## 2. Tampilan Produk

Tampilan produk ini adalah bentuk penyajian dari makanan yang dijual pada restoran di kawasan wisata Istana Siak Sri Indrapura, karena apabila tampilan makanan yang dijual ini menarik, maka wisatawan tentu akan tertarik untuk membeli makanan tersebut. Tampilan produk ini seperti kemasan/tempat yang digunakan untuk penyajian produk kuliner, ukuran produk dan warna dari produk kuliner tersebut. Tentunya penampilan makanan yang menarik harus juga didukung dengan rasa makanan yang enak

agar persepsi yang dihasilkan akan menjadi baik untuk restoran tersebut.

## 3. Nilai-nilai yang dianut

Nilai-nilai yang dianut ini adalah bahwa seseorang menganut nilai yang menjadi prinsipnya dan nilai tersebut harus dijunjung tinggi. Misalnya seseorang tersebut tidak bisa membeli makanan di restoran yang bangunannya tidak bagus atau sederhana karena tidak sesuai dengan gaya hidupnya. Dan ada juga seseorang yang tidak bisa makan sembarangan di suatu restoran, karena ia mengkhawatirkan kurang terjaganya kebersihan makanan tersebut dan hal ini tidak sesuai dengan nilai kebersihan yang dianutnya. Oleh karena itu, tentu saja hal ini akan memengaruhi persepsi mereka terhadap kuliner yang dijual tersebut, apakah produk kuliner tersebut sesuai dengan nilai/prinsip yang dianutnya.

## 4. Harapan

Seseorang mempunyai harapan tentang apapun yang dihadapi, baik dalam sebuah produk maupun hal lainnya. Harapan ini dibentuk dari pengalaman sebelumnya dari orang tersebut, dari informasi yang dia peroleh melalui media massa dan dari kenalannya atau dapat juga dari apa yang dilihat, didengar dan diraba saat itu. Harapan para wisatawan terhadap produk kuliner yang dijual di restoran sangat berpengaruh dengan persepsi wisatawan terhadap kuliner yang dijual tersebut, karena apabila harapan mereka terpenuhi maka persepsi mereka terhadap produk kuliner itu akan baik, begitu pula sebaliknya apabila harapan mereka tidak sesuai ataupun produk kuliner yang mereka beli jauh dari apa yang mereka ekspektasikan sebelumnya maka persepsi terhadap produk kuliner tersebut akan menjadi tidak baik menurut mereka.

## 5. Motif

Motif dalam penelitian ini adalah hal-hal yang mendorong seseorang untuk memenuhi kebutuhannya atau hal yang ia inginkan. Apabila seseorang tersebut merasa lapar tentu ia akan mencari restoran untuk memenuhi kebutuhannya saat itu. Hal ini juga mempengaruhi restoran mana yang akan dipilih, apabila wisatawan tersebut merasa sangat lapar tentu saja mereka akan memilih restoran yang paling dekat dengan posisi mereka saat itu. Namun apabila wisatawan tersebut menginginkan sesuatu yang khusus untuk mereka makan, tentunya mereka akan mencari restoran yang menjual makanan tersebut.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bahwa wisatawan merasa tidak puas terhadap harga kuliner yang dijual diatas standar berdasarkan pendapat para responden dalam penelitian ini.
2. Bahwa kepuasan wisatawan terhadap kuliner yang dijual diobjek wisata pantai indah selatbaru walaupun harga tidak sesuai dengan apa yang mereka dapatkan tapi pengunjung merasa senang menikmati kuliner.
3. Bahwa sebagian besar dari para wisatawan tidak merasakan trauma mereka akan tetap akan membeli karena mereka suka dengan masakan yang dijual diobjek wisata pantai indah selatbaru.
4. Bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan terhadap kuliner yang dijual di objek wisata pantai indah selatbaru ini adalah pengalaman yang pernah mereka rasakan

sebelumnya saat membeli produk kuliner di restoran tersebut, tampilan produk yang menarik, harapan yang mereka inginkan pada produk kuliner yang mereka beli, nilai-nilai yang dianutnya selama ini dan juga motif dari pembelian produk kuliner tersebut.

## Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk pemerintah Kabupaten Bengkalis dan Instansi yang terkait dalam penelitian ini, sebaiknya dilakukan peningkatan tentang pemberdayaan sumber daya alam (SDA) di Kabupaten Bengkalis seperti pertanian, peternakan, perikanan maupun perkebunan untuk mendukung kebutuhan bahan baku yang dibutuhkan oleh warung/kedai agar dengan adanya bahan baku yang tersedia dari Kabupaten Bengkalis itu sendiri akan dapat mengurangi harga bahan dasar yang mahal apabila diambil dari luar daerah.
2. Selain itu, bagi pemerintah Kabupaten Bengkalis sebaiknya juga dapat menyediakan bahan baku kuliner yang dibutuhkan melalui koperasi yang dibina langsung oleh pemerintah Kabupaten Bengkalis, agar pihak restoran bisa mendapat bahan baku kuliner yang lebih murah dan dapat menurunkan harga jual kulinernya.
3. Untuk Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda Dan Olah Raga Kabupaten Bengkalis yang menaungi pengelolaan warung/kedai.sebaiknya diadakan penyuluhan dan himbauan bagi para pemilik warung/ kedai mengenai

harga makanan yang ditetapkan. Selain itu, perlu juga dibuatnya peraturan mengenai penetapan harga produk kuliner tersebut agar ada batasan-batasan dalam menetapkan harga produk kuliner mereka.

4. Untuk Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda Dan Olah Raga Kabupaten Bengkalis khususnya bidang kepariwisataan lainnya adalah perlu juga diadakannya penyuluhan akan sadar wisata kepada pihak-pihak yang berkaitan langsung dengan para wisatawan seperti pemilik maupun karyawan restoran, karyawan hotel, *tourguide* dan lain-lain, karena selama ini penyuluhan sadar wisata dilakukan hanya bagi pelajar dan masyarakat tertentu sehingga penulis merasa hal tersebut kurang tepat sasaran. Hal ini karena, dengan adanya penyuluhan akan sadar wisata tersebut akan membuka pemikiran mereka tentang pariwisata yang baik itu seperti apa dan mengetahui manfaat kegiatan pariwisata bagi mereka, sehingga kedepannya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada wisatawan agar pariwisata di Kabupaten Bengkalis semakin maju kedepannya.
5. Untuk pemilik warung/kedai yang berada di objek wisata sebaiknya lebih diperhatikan lagi kuliner yang dijual. Seperti membuat varian rasa kuliner sehingga wisatawan tertarik untuk mencicipi kuliner yang dijual di objek wisata pantai indah selatbaru.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rireka Cipta.
- Bakaruddin.2009. *Perkembangan dan Permasalahan Kepariwisataaan*. Padang : UNP Press
- Hall dan Sharples. 2003. Disediakan dalam [endah-parwis-fisip.web.unair.ac.id/artikel\\_detail-70449-Umum\\_Potensi Wisata Makanan \(food tourism\).html](http://endah-parwis-fisip.web.unair.ac.id/artikel_detail-70449-Umum_Potensi_Wisata_Makanan(food_tourism).html) (13 April 2016, 17:00)
- Marpaung, Happy. 2000. *Pengetahuan Kepariwisataaan*. Bandung: Alfabeta.
- . 2002. *Pengantar Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Pendit, Nyoman S. 2006. *Ilmu Pariwisata : Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Pitana, I Gde, dan Putu G, Gayatri. 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta : Andi.
- Philip, Kotler . 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Sammeng, Andi Mappi. 2001. *Cakrawala Pariwisata*. Jakarta : PT (Persero). Balai Pustaka
- Schiffman, Leon dan Leslie Lazar Kanuk. 2008. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Indeks
- Sudijono, Anas. 1998. *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PI. Raja Grafindo Persada.
- Sugiono.2014. *metode penelitian pendidikan*.Bandung : Cv.Afabeta

- Sukmadinata. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung:Rosdakarya
- Spillane,james. 1994. *Pariwisata indonesia*. Yogyakarta : kanisius.
- Sunaryo, M. Sc., ms. Bambang, 2013. *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata konsep dan aplikasinya di indonesia*.Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset
- Yoeti, O.A 1996. *Pengantar Pariwisata Terpadu*. Bandung : PT. Angkasa.
- \_\_\_\_\_.*Pemasaran Pariwisata*. Bandung : PT. Angkasa
- \_\_\_\_\_. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung : PT. Angkasa
- \_\_\_\_\_. 2010. *Metode penelitian Bisnis* . Bandung. CV. Alfabeta
- Undang-Undang NO.10 Tahun 2009 TentangKepariwisataan